

Подписано электронной подписью:  
Вержицкий Данил Григорьевич  
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»  
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00  
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кемеровский государственный университет»  
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт  
Факультет \_\_\_\_\_ информатики, математики и экономики \_\_\_\_\_

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан

Фомина А.В. \_\_\_\_\_

«10» \_\_\_\_\_ февраля \_\_\_\_\_ 2022 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **Технологии и организация гостиничной деятельности**

Направление

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность подготовки

«Гостиничная деятельность»

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Заочная

год набора 2022

Новокузнецк 2022

## Оглавление

1 Цель дисциплины.....	3
1.1 Формируемые компетенции .....	3
1.2 Deskрипторные характеристики компетенций .....	3
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	4
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины. ....	5
3.1 Учебно-тематический план.....	5
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы .....	8
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.....	13
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины. <u>16</u>	
5.1 Учебная литература .....	15
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	<u>17</u>
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы....	<u>17</u>
6 Иные сведения и (или) материалы. ....	17
6.1.Примерные темы письменных учебных работ .....	17
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации .....	19

## 1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы академического бакалавриата (далее - ОПОП): ОПК-1, ОПК-2,

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицу 1  
Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Общепрофессиональная	Технология	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания
Общепрофессиональная	Управление	ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

## 1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Дескрипторные характеристики компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания.	Знать: современные технологии и программное обеспечение в гостиничной деятельности. Уметь: описать технологические новации и современное информационное обеспечение процесса в сфере гостеприимства и общественного питания. Владеть: современными информационными технологиями и технологическими новациями при разработке и предоставлении гостиничных услуг в гостиничных комплексах.	О.07 Информационные технологии и системы профессиональной деятельности Б1.О.07.01 Информационные технологии Б1.О.07.02 Информационные технологии и системы в сфере гостеприимства Б1.О.10 Технологии и организация гостиничной деятельности 11 Технологии и организация общественного питания гостиничного комплекса Б1.О.18 Инновации в гостиничной деятельности Б2.О.01(У) Ознакомительная Б2.О.02(П) Организационно-управленческая Б2.О.03(Пд) Преддипломная Б3.01(Д) Выпускная квалификационная работа
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и	Знать: принципы организации обслуживания туристов в местах проживания. Уметь: описать организацию обслуживания в гостиничных организациях. Владеть: методами оценки и контроля качества предоставления гостиничных услуг гостиничного предприятия.	О.02 Введение в индустрию гостеприимства Б1.О.04 Организация предпринимательской деятельности Б1.О.10 Технологии и организация гостиничной деятельности Б1.О.11 Технологии и организация общественного питания гостиничного комплекса Б1.О.12 Принятие управленческих решений Б1.О.16 Управление человеческими ресурсами Б1.О.17 Гостиничный менеджмент Б1.О.19 Обслуживание особых категорий кли-

Код и название компетенции	Дескрипторные характеристики компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
общественного питания		ентов в гостиничном комплексе Б2.О.01(У) Ознакомительная Б2.О.02(П) Организационно-управленческая Б2.О.03(Пд) Преддипломная Б3.01(Д) Выпускная квалификационная работа

### 1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.3.Использует современные информационно-коммуникационные технологии и специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: основные технологии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: осуществлять поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Владеть: навыками использования современных информационно-коммуникационных технологий и специализированного программного обеспечения в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: теоретические основы управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

## 2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий.

### Формы промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ЗФО

Общая трудоемкость дисциплины	432	432
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	129	35
Аудиторная работа (всего):		
в том числе:		
лекции	54	16
практические занятия, семинары	72	16
консультации		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):	267	380
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
курсовая работа	3	3
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	267	380
4 Промежуточная аттестация обучающегося – зачет, зачет с оценкой, экзамен	36	17

### 3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

#### 3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5.1 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ п/п	Тема дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости	
			всего	аудиторные учебные занятия			самостоятельная работа обучающихся
				лекции	семинары, практические занятия		
<b>Раздел 1. Технология гостиничной деятельности</b>							
	Особенности развития гостиничного бизнеса	18	2	2	14	Аналитический обзор	
	Организация обслуживания в гостинице	22	4	4	14	Решение кейсов	
	Организационная структура службы приема и размещения	22	4	4	14	Решение кейсов	
	Цикл обслуживания гостей	22	4	4	14	Решение кейсов	

№ п/п	Тема дисциплины	Общая трудо- ём- кость (часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучаю- щихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемо- сти	
			всего	аудиторные учебные занятия			самостоя- тельная ра- бота обу- чающихся
				лекции	семинары, практиче- ские заня- тия		
	Технологии работы службы приема и раз- мещения	22	4	4	16	Решение кейсов	
	Промежуточная атте- стация: зачет						
	Итого за 2 семестр	108	18	18	72		
Раздел 2. Организация гостиничной деятельности							
	Современное состоя- ние и перспективы развития индустрии гостеприимства	48	6	6	36	Тестирование.	
	Государственное регу- лирование гостинич- ной деятельности	48	6	6	36	Доклады	
	Структура гостинич- ного предприятия. Ос- новные службы гости- ницы	48	6	6	36	Решение кейсов	
	Промежуточная атте- стация: зачет с оцен- кой						
	Итого за 3 семестр	144	18	18	108		
	Предприятия питания в гостиничном сервисе	44	8	18	18	Решение кейсов	
	Гостиничный продукт как комплекс услуг	73	10	18	45	Реферат	
	Курсовая работа	3					
	Промежуточная атте- стация: экзамен (36 час.)						
	Итого за 4 семестр	144	18	36	87		
	ИТОГО	432	54	72	267		

Таблица 5.2 - Учебно-тематический план заочной формы обучения

№ п/п	Тема дисциплины	Общая трудо- ём- кость (часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучаю- щихся и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля успеваемо- сти
----------	--------------------	--	--	--	--

		всего	аудиторные учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся	
			лекции	семинары, практические занятия		
<b>Раздел 1. Технология гостиничной деятельности</b>						
	Особенности развития гостиничного бизнеса	19	1		18	Аналитический обзор
	Организация обслуживания в гостинице	20	1	1	18	Решение кейсов
	Организационная структура службы приема и размещения	20	1	1	18	Решение кейсов
	Цикл обслуживания гостей	20	1	1	18	Решение кейсов
	Технологии работы службы приема и размещения	25	2	1	22	Решение кейсов
	Промежуточная аттестация: зачет (4 часа)					
	Итого за 2 семестр	108	6	4	94	
<b>Раздел 2. Организация гостиничной деятельности</b>						
	Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства	54	2	2	50	Тестирование.
	Государственное регулирование гостиничной деятельности	54	2	2	50	Доклады
	Структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы	68	2	2	64	Решение кейсов
	Промежуточная аттестация: зачет с оценкой (4 часа)					
	Итого за 3 семестр	172	6	6	164	
	Предприятия питания в гостиничном сервисе	64	2	2	60	Решение кейсов
	Гостиничный продукт как комплекс услуг	68	2	4	62	Реферат
	Курсовая работа	3				
	Промежуточная аттестация: экзамен (9 час.)	9				
	Итого за 4 семестр	144	4	6	122	
	<b>ИТОГО</b>	<b>432</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>380</b>	

### 3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
Содержание лекционного курса		
1.	Особенности развития гостиничного бизнеса.	Характеристика и особенности гостиничных услуг. Классификация гостиничных предприятий по размеру и целевым рынкам. Бизнес-отели. Конгресс-центры. Конгресс-отели. Гостиницы при аэропортах. Сьюит-отели. Гостиницы длительного проживания. Резидентные гостиницы. Курортные гостиницы. Таймшер-отели. Казино-отели. Альтернативные средства размещения.
2	Службы гостиницы. Технология приема и размещения гостей	Понятие контактной зоны предприятия сервиса. Служба приема и размещения как подразделение отеля. Основные функции, выполняемые службой приема и размещения. Организация встречи, регистрации и размещения гостей. Удовлетворение потребностей гостей отеля. Построение взаимоотношений между служащими и гостями отеля. Создание комфорта в контактной зоне отеля. Понятие цикла гостиничного обслуживания. Основные этапы гостиничного цикла: бронирование, прием и размещение, обслуживание во время проживания, выезд гостя. Точки соприкосновения. Составные части службы приема и размещения: служба бронирования, служба швейцаров, служба посыльных (подносчиков багажа), служба регистрации, телефонная (информационная) служба. Организационно-управленческая структура службы приема и размещения. Управление номерным фондом. Графики заездов и выездов. Коды, используемые для обозначения состояния номеров. Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими гостиничными службами.
3	Технология обслуживания гостиничного фонда.	Управление номерным фондом. Графики заездов и выездов. Коды, используемые для обозначения состояния номеров. Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими гостиничными службами.
4	Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Факторы развития индустрии гостеприимства Факторы спроса на гостиничное размещение. Особенности оказания гостиничных услуг. Совершенствование гостиничного продукта; развитие сферы гостиничных услуг; создание гостиничных цепей и ассоциаций; развитие систем дистрибуции; фактор трудовых ресурсов; маркетинговые факторы. Фактор сезонности.
5	Государственное регулирование гостиничной деятельности	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставле-

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		<p>ния гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения.</p> <p>Стандартизация и сертификация гостиничного хозяйства. Понятия и определения. Государственные и отраслевые стандарты, на соответствие которым проводится сертификация. Порядок сертификации гостиничных услуг. Заявка на сертификацию. Схемы сертификации. Договор. Проведение проверки. Составление акта. Выдача сертификата соответствия и лицензии на знак сертификата. Инспекционный контроль.</p>
6	Структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы	<p>Организационная структура управления – звенья и уровни управления – Линейная, функциональная и штабная организационная структуры управления современным отелем. Службы отеля 1-го уровня – службы бронирования, расселения, сервиса, консьержев, расчетной части, эксплуатации номерного фонда, безопасности - Виды бронирования в современном отеле – Политика бронирования отеля.</p>
7	Технологический процесс на предприятиях общественного питания	<p>Характеристика технологического процесса на предприятиях общественного питания. Общие требования к производственным помещениям. Овощной цех. Мясной и рыбный цеха. Горячий цех. Холодный цех. Кондитерский цех. Моечная кухонной посуды. Раздаточная. Складское хозяйство. Бракераж готовой продукции.</p>
8	Торговые помещения и оборудование ресторана, их характеристика	<p>Особенности организации торговых помещений в зависимости от категории предприятия общественного питания. Особенности интерьера торговых помещений ресторана, кафе, бара. Характеристика торговых помещений на примере ресторана. Вестибюль. Гардеробом. Туалетные комнаты, Курительная комната. Зал ожиданий (аванзал). Зал ресторана. Танцевальная площадка. Роль освещения, цвета, отделочных материалов, температурного режима зала и вентиляции в ресторане.</p>
9	Технология обслуживания посетителей	<p>Значение правильной организации подготовки торгового зала к обслуживанию посетителей. Требования к уборке помещений. Инструменты для уборки. Уборка зала ресторана (ресторана, кафе, бара). Расстановка обеденных столов и стульев. Влияние конфигурации зала, расположения колонн эстрады, дверей на расстановку столов и стульев. Ширина проходов и рассеяние между столами. Проверка устойчивости расставленных столов и стульев. Правила и порядок подготовки специй и приправ. Виды специй и приправ. Хранение и требования к качеству специй и приправ. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья.</p>

Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
-------	---------------------------------------	--------------------

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
1.	Характеристика и особенности услуг гостиницы	Подготовить аналитические обзоры по темам: Характеристика и особенности гостиничных услуг. Классификация гостиничных предприятий по размеру и целевым рынкам. Бизнес-отели. Конгресс-центры. Конгресс-отели. Гостиницы при аэропортах. Сюит-отели. Гостиницы длительного проживания. Резидентные гостиницы. Курортные гостиницы. Таймшер-отели. Альтернативные средства размещения.
2	Службы гостиницы.	Решение кейсов по анализу организационной структуры управления гостиничным предприятием. Административно-управленческая служба. Служба бронирования. Служба обслуживания. Служба приема и расчетная часть. Служба эксплуатации номерного фонда. Служба безопасности. Служба питания. Служба менеджмента. Техническая служба.
3	Цикл обслуживания гостей	Решение кейсов по основным этапам гостиничного цикла: бронирование, прием и размещение, обслуживание во время проживания, выезд гостя. Точки соприкосновения.
4	Нормативные правовые акты РФ и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти	Темы докладов Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения. Стандартизация и сертификация гостиничного хозяйства. Порядок сертификации гостиничных услуг Государственные и отраслевые стандарты, на соответствие которым проводится сертификация.
5	Предприятия питания в гостиничном сервисе	Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе. Специальные «планы», питания туристов в гостиницах. Европейский план. Континентальный план. Бермудский план. Модифицированный американский план. Американский план. Варианты организации питания при отелях.
6	Гостиничный продукт как комплекс услуг	Задание: разработать планировку номера для гостиницы 1*-5* (на выбор студента); презентовать полученную планировку. Источник информации: ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».
7	Позиционирование гостиничного продукта на рынке услуг	Деловая игра: Экономические и административные механизмы поддержки развития гостиничного хозяйства и туристских комплексов в формирующихся туристских кластерах Кузбасса.
8	Характеристика технологического процесса на предприятиях общественного питания	Общие требования к производственным помещениям. Овощной цех. Мясной и рыбный цеха. Горячий цех. Холодный цех. Кондитерский цех. Моечная кухонной посуды. Раздаточная. Складское хозяйство. Бракераж готовой продукции.
9	Особенности организации торговых помещений в зависимости от категории предприятия общественного питания.	<p>Особенности интерьера торговых помещений ресторана, кафе, бара. Характеристика торговых помещений на примере ресторана. Вестибюль.</p> <p>Гардеробом. Туалетные комнаты, Курительная комната. Зал ожиданий (аванзал). Зал ресторана. Танцевальная площадка.</p> <p>Роль освещения, цвета, отделочных материалов, температурного режима зала и вентиляции в ресторане. Значение мебели в ресторане.</p> <p>Основной буфет.</p> <p>Оборудование (кофеварка, кофемолка, холодильный шкаф, электроплита, кипятильник и др.). Назначение и устройство оборудования.</p> <p>Правила эксплуатации и техники безопасности.</p> <p>Сервизная, ее назначение, расположение, оборудование и инвентарь сервизной.</p> <p>Моечная столовой посуды.</p> <p>Требования к качеству мытья столовой посуды.</p> <p>Касса, её назначение и размещение на предприятии общественного питания.</p>
10	Столовая посуда, приборы, инвентарь, мерный инструмент и столовое белье	<p>Решение кейсов. Столовая посуда и её виды: фарфоровая, фаянсовая, хрустальная, стеклянная, металлическая, деревянная, посуда из пластмассы. Многообразие форм, размеров, назначения столовой посуды. Столовые приборы, их назначение и требования к ним. Столовое белье, применяемое на предприятиях общественного питания и его характеристика. Ткани для выработки столового белья. Ассортимент белья. Размеры столового белья. Правила и способы складывания скатертей и салфеток.</p> <p>Учет и хранение столовой посуды и приборов, столового белья. Ответственность официанта, бармена, буфетчика за сохранность столовой посуды, приборов и белья. Порядок получения и активирования столовой посуды, приборов и белья.</p>

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
11	Технология обслуживания посетителей	<p>Решение кейсов. Порядок обслуживания посетителей: встреча гостей, прием заказа и выполнения заказа. Подача винно-водочных изделий, напитков, закусок, первых и вторичных горячих блюд, сладких блюд, фруктов и горячих напитков; расчет с посетителями. Прием посетителей. Правила и порядок приема посетителей. Прием заказа и рекомендации при выборе блюд. Техника приема заказа. Подача меню и прейскурантов. Рекомендации блюд и винно-водочных изделий согласно ассортименту меню и прейскуранта. Необходимость проверки соответствия сервировки стола заказу. Порядок передачи заказа в буфет, в холодный и горячий цеха, получения и подготовки посуды для заказных блюд. Получение напитков и готовых блюд. Правила и порядок получения винно-водочных изделий из буфета, готовых закусок и блюд с кухни. Необходимость проверки получения продукции в соответствии с заказом. Требования к оформлению блюд. Подача напитков и блюд. Подача напитков и блюд при индивидуальном и бригадном методах обслуживания посетителей, при наличии подсобных столиков и без них. Способы держания подноса с посудой и готовыми блюдами. Требования к тарелкам для холодных и горячих блюд. Последовательность и время подачи напитков и блюд. Подача холодных закусок и блюд. Требования к холодным закускам и блюдам. Набор посуды и приборов для подачи холодных и горячих закусок. Рекомендуемые винно-водочные изделия и напитки к холодным блюдам и закускам. Правила подачи хлеба и масла перед подачей закусок. Последовательность подачи закусок. Особенности подачи отдельных видов закусок: зернистой, паюсной и кетовой икры, рыбы малосоленой, отварной, заливной и в маринаде, мясных закусок, салатов, горячих закусок. Правила и порядок уборки посуды перед подачей первых блюд. Подача супов. Набор посуды и приборов для подачи супов в зависимости от их вида. Особенности подачи отдельных видов супов. Подача супов с предварительным их разливом в тарелки на подсобном столике. Способы подачи различных видов супов и бульонов. Правила уборки стола перед подачей вторых блюд. Подача вторых блюд. Набор посуды и приборов, применяемых при подаче вторых блюд. Значение оформления вторых блюд. Необходимость показа блюда посетителю перед – установкой его на стол. Правила и приемы подачи гарниров и соусов ко вторым блюдам. Особенности подачи вторых блюд при индивидуальных и групповых заказах посетителей. Рекомендуемые вина и напитки ко вторым блюдам. Правила уборки стола перед подачей сладких блюд. Подача сладких блюд. Набор посуды для подачи сладких блюд. Правила оформления сладких блюд. Особенности подачи отдельных сладких блюд: желе, мусса, каши гурьевской, ягод с молоком, ягод со сливками и т.д. Правила</p>

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		подачи свежих фруктов и ягод. Подача горячих напитков. Подбор посуды и сервировка стола перед подачей горячих напитков. Порядок подачи чая, кофе черного, кофе с молоком, какао. Порядок расстановки на столе горячих напитков, лимона, сливок, сахара и т.д. Подача винно-водочных изделий и холодных напитков. Порядок сервировки стола в соответствии с подачей винно-водочных изделий. Порядок получения напитков из буфета, правила и техника подачи их посетителю. Температура подачи винно-водочных изделий, техника подачи винно-водочных изделий при индивидуальном и групповом обслуживании. Правила подачи шампанского. Расчет с посетителями.

#### 4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (16 недель)
<b>Текущая учебная работа ОФО, ЗФО</b>				
Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	<b>60</b> (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия (3 занятия)	<b>1 балл</b> посещение 1 лекционного занятия	3
		Практические занятия (2 занятия).	<b>1 балл</b> - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% <b>2 балла</b> - и выполнение работы на 51-65% <b>3 балла</b> – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	2 - 6
		Решение кейсов	<b>4 балла</b> (выполнено 51 - 65% заданий) <b>6 баллов</b> (выполнено 66 - 85% заданий) <b>8 баллов</b> (выполнено 86 - 100% заданий)	4-8
		Подготовка аналитического обзора	<b>За одну работу</b> <b>5 баллов</b> (пороговое значение) <b>10 баллов</b> (максимальное значение)	5 - 10
		Итоговое тестирование	<b>8 баллов</b> (51 - 65% правильных ответов) <b>14 баллов</b> (66 - 84% правильных ответов) <b>18 баллов</b> (85 - 100% правильных ответов)	10-20
		Тестирование по теме	<b>2балла</b> (51 - 65% правильных ответов) <b>4 балла</b> (66 - 84% правильных ответов) <b>6 балла</b> (85 - 100% правильных ответов)	4-8
		Тестирование по ряду тем	<b>4 балла</b> (51 - 65% правильных ответов) <b>6 баллов</b> (66 - 84% правильных ответов) <b>8 баллов</b> (85 - 100% правильных ответов)	5-10
<b>Итого по текущей работе в семестре</b>				<b>51 - 100</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>				
Промежуточная аттестация (экза-	<b>40</b> (100%	Вопрос 1.	<b>5 баллов</b> (пороговое значение) <b>10 баллов</b> (максимальное значение)	5 - 10

мен, зачет с оценкой)	с/баллов приве- денной шкалы)	Вопрос 2.	<b>5 баллов</b> (пороговое значение) <b>10 баллов</b> (максимальное значение)	5 – 10
		Решение задачи 1.	<b>4 балла</b> (пороговое значение) <b>8 баллов</b> (максимальное значение)	4-8
		Решение задачи 2.	<b>6 баллов</b> (пороговое значение) <b>12 баллов</b> (максимальное значение)	6–12
<b>Итого по промежуточной аттестации (экзамен)</b>				20-40
<b>Суммарная оценка по дисциплине:</b> Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

Таблица 8. Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	Уровень усвоения дисциплины и компетенций	Итоговая оценка	Оценка по 100-балльной шкале
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	неудовлетворительно	Менее 51 балла
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.	пороговый	удовлетворительно	51-65
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	повышенный	хорошо	66-85
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.	продвинутый	отлично	86-100

## 5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Учебная литература

#### Основная учебная литература

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318> (дата обращения: 02.02.2020).

Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317> (дата обращения: 02.02.2020).

#### Дополнительная литература

Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699> (дата обращения: 02.02.2020).

Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Быстров. — Электронные текстовые данные. - Москва : ИНФРА - М, 2016. - 432 с. - (Высшее образование : Бакалавриат). — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356> (дата обращения: 02.02.2020).

Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Дмитриева [ и др. ] — Москва : ИНФРА - М, 2015. - 352 с. - (Бакалавриат). — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497> (дата обращения: 02.02.2020).

Гукова О.Н. Организация предприятий сервиса: практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2010. - 384 с. [Режим доступа]:URL <http://znanium.com/bookread.php?book=179892> (дата обращения: 02.02.2020).

Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. [Режим доступа]:URL <http://znanium.com/bookread.php?book=400614> (дата обращения: 02.02.2020).

Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. - 256 с. [Режим доступа]:URL <http://znanium.com/bookread.php?book=320585> (дата обращения: 02.02.2020).

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. . [Режим доступа]:URL <http://znanium.com/bookread.php?book=430064> (дата обращения: 02.02.2020).

### 5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 9.

Таблица 9 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
410 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:	654079, Кемеровская об-

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
<p>- занятий лекционного типа.</p> <p><b>Специализированная (учебная) мебель:</b> доска меловая, кафедра, моноблоки аудиторные.</p> <p><b>Оборудование:</b> <i>стационарное</i> - компьютер, экран, проектор.</p> <p><b>Используемое программное обеспечение:</b> MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p><b>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</b></p>	<p>ласть, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19</p>
<p><b>614</b> Учебная аудитория для проведения:</p> <p>- занятий семинарского (практического) типа;</p> <p>- групповых и индивидуальных консультаций;</p> <p>- текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p><b>Специализированная (учебная) мебель:</b> доска меловая, кафедра, столы, стулья.</p> <p><b>Оборудование для презентации учебного материала:</b> <i>переносное</i> - ноутбук, экран, проектор.</p> <p><b>Используемое программное обеспечение:</b> MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p><b>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</b></p>	<p>654079, Кемеровская об- ласть, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19</p>
<p><b>508</b> <b>Лаборатория информационно-коммуникационных технологий в гостиничной деятельности.</b></p> <p>Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:</p> <p>- курсового проектирования (выполнения курсовых работ).</p> <p><b>Специализированная (учебная) мебель:</b> доска меловая, кафедра, столы, стулья.</p> <p><b>Оборудование для презентации учебного материала:</b> <i>стационарное</i> - компьютер преподавателя, проектор, экран.</p> <p><b>Лабораторное оборудование:</b> <i>стационарное</i> – компьютеры для обучающихся (18 шт.).</p> <p><b>Используемое программное обеспечение:</b> MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО), Консультант Плюс (отечественное ПО, договор об инфо поддержке 1.04.2007), Эделинк «Эдельвейс» (отечественное ПО, коробочная учебная версия).</p> <p><b>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</b></p>	<p>654079, Кемеровская об- ласть, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19</p>
<p><b>106</b> Помещение для самостоятельной работы студентов</p>	<p>654079, Кемеровская об-</p>

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
<p><b>Специализированная (учебная) мебель:</b> доска меловая переносная, столы, стулья, рабочее место для обучающегося с ОВЗ.</p> <p><b>Оборудование:</b> <i>стационарное</i> – компьютеры для обучающихся (3 шт.), телевизор.</p> <p><b>Используемое программное обеспечение:</b> MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p><b>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</b></p>	<p>ласть, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19</p>

### 5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Российский союз туриндустрии.– Режим доступа: <http://www.rata.ru/>(дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный
2. Российская гостиничная ассоциация. – Режим доступа: <http://www.rha.ru/>(дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный
3. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: <http://www.new.frio.ru/>(дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный
4. Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association. – Режим доступа: <http://www.ih-ra.com/>(дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный

## 6 Иные сведения и (или) материалы.

### 6.1.Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Самостоятельная работа студентов осуществляется в следующих формах:

- подготовка к практическим занятиям;
  - самостоятельное изучение тем дисциплины (электронное обучение);
  - подготовка к текущим контрольным мероприятиям (тестовые опросы);
  - подготовка аналитических обзоров, рефератов, докладов по заданным темам;
  - подготовка курсовой работы.

#### Примерные темы рефератов

1. Роль и значение гостинично-ресторанного хозяйства в социально-экономическом развитии страны.
2. Понятие и виды технологий в гостинично-ресторанном хозяйстве. Основные технологические цепочки.
3. Организация материального стимулирования на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства.
4. Этапы производственного цикла в гостиницах, их организационно-экономические характеристики.
5. Транснациональные корпорации (ТНК) как форма международного предпринимательства. Основные ТНК в индустрии гостеприимства.
6. Сегментация рынка услуг. Целевой рынок гостиничных услуг и ресторанов.

7. Организации расчетов с клиентами в гостиницах и ресторанах и пути ее совершенствования в современных условиях.
8. Трудовые отношения и профессиональная карьера в индустрии гостеприимства.
9. Современные маркетинговые тенденции развития индустрии гостеприимства.
10. Зарубежный опыт управления в индустрии гостеприимства и направления его использования в отечественной практике.
11. Передовые технологии в компьютеризации предприятий гостеприимства.
12. Понятие общественного питания, его роль и значение в гостинично-туристском комплексе.
13. Типовые структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства.
14. Сущность и закономерности организационного построения предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства.
15. Специфика организации производства в гостинично-ресторанном хозяйстве.
16. Организация материально-технического снабжения, складского и тарного хозяйства на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства.
17. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики.
18. Организационно-производственная структура гостиничного предприятия: понятие, характеристика и основные особенности.
19. Организационно-производственная структура ресторанного предприятия: понятие, характеристика и основные особенности.
20. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов в гостиничном предприятии.
21. Формы организации гостинично-ресторанного обслуживания.
22. Циклы и правила обслуживания гостей в ГРП.
23. Основные формы и методы подготовки, набора персонала предприятия индустрии гостеприимства.
24. Методы определения численности персонала на гостиничном предприятии.
25. Современные информационные технологии на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Гостиничные цепи как форма организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
27. Основные тенденции формирования мирового рынка гостиничных услуг.
28. Рынок гостинично-ресторанных услуг в РФ и перспективы его развития.
29. Характеристика индустрии гостеприимства регионов мира.
30. Распределение номерного фонда, типы предприятий размещения.
31. Глобальные системы бронирования: история развития, способы подключения, особенности применения.

#### **Примерные темы курсовых работ**

1. Рынок гостиничных услуг России (региона) и перспективы его развития в современных социально-экономических условиях.
2. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства.
3. Государственное регулирование индустрии гостеприимства в Российской Федерации.
4. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства (на примере отдельных стран) и возможности его использования в Российской Федерации.
5. Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства: состояние и перспективы.
6. Методы государственного регулирования качества услуг гостеприимства в Российской Федерации.
7. Эффективное стратегическое планирование деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.
8. Исследование и прогнозирование рынков услуг гостеприимства.
9. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели.
10. Концепции маркетинга на рынке услуг гостеприимства.
11. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства.
12. Исследование методов управления маркетингом на предприятиях индустрии гостеприимства.

ства и их совершенствование.

13. Организация эффективного продвижения и продажи гостиничных услуг.
14. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
15. Организация маркетинговой службы на предприятиях индустрии гостеприимства, ее эффективность и пути совершенствования.
16. Организация системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиничных предприятий и оценка ее эффективности.
17. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса.
18. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.
19. Мифодизайн гостеприимства (на примере гостиничного предприятия).
20. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства.
21. Торговая марка гостиничного предприятия.
22. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
23. Формирование и поддержание корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства.
24. Социально-психологические аспекты управления в индустрии гостеприимства.
25. Управление производительностью труда на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Организация и эффективность профессионального обучения в индустрии гостеприимства.
27. Управление профессиональной карьерой работников предприятий индустрии.
28. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства.
29. Предпринимательская стратегия предприятий индустрии гостеприимства.
30. Стратегическое управление гостиничным предприятием.
31. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
32. Организационная структура предприятий индустрии гостеприимства и ее совершенствование.
33. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на предприятиях индустрии гостеприимства.
34. Бизнес-план гостиничного предприятия: понятия и основные этапы разработки.
35. Бизнес-модель гостиничного предприятия.
36. Экономика и организация деятельности гостиничных цепей.
37. Использование логистики в индустрии гостеприимства.
38. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном бизнесе.
39. Оценка эффективности инвестиционных проектов (на примере развития предприятий индустрии гостеприимства).
40. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов на гостиничном предприятии.
41. Управление номерным фондом гостиничного предприятия.
42. Использование аутсорсинга в индустрии гостеприимства.
43. Экономический анализ эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства (на примере гостиничного предприятия).

### **Примерная тематика докладов**

1. Роль предприятий общественного питания в развитии индустрии гостеприимства.
2. Инновации в организации питания в индустрии гостеприимства за рубежом и в России.
3. Анализ организации питания в индустрии гостеприимства в Новокузнецке.
4. Анализ организации питания в индустрии гостеприимства в Кемеровской области.
5. Особенности организации питания детских групп в путешествиях.
6. Организация банкет-чая в кафе и ресторане.
7. Организация банкет-коктейля в кафе и ресторане.
8. Организация банкет-фуршета в кафе и ресторане.

9. Обслуживание гостей ресторана европейской кухни (на примере конкретного предприятия).
10. Обслуживание гостей ресторана русской кухни (на примере конкретного предприятия).
11. Обслуживание гостей ресторана восточной кухни (на примере конкретного предприятия).
12. Особенности работы бара в гостинице.
13. Организация свадебных банкетов.
14. Структура и принципы работы ресторана со шведским столом.
15. Организационная структура пивного бара.
16. Организация европейского завтрака для иностранных гостей.
17. Технология организации питания в гостиничных номерах.
18. История традиций питания. Еда и религия.
19. История традиций питания. Из истории столовых приборов.
20. История традиций питания. Кулинарные книги и рецепты.
21. История традиций питания. Застольный этикет.
22. Питание и здоровье. Есть, чтобы жить.
23. Питание и здоровье. Диеты: необходимость или мода?
24. История традиций питания. Еда и религия.
25. Приключения продуктов и блюд. Хлеб.
26. Приключения продуктов и блюд. Молоко.
27. Приключения продуктов и блюд. Сыр.
28. Приключения продуктов и блюд. Сладости.
29. Приключения продуктов и блюд. Чай.
30. Приключения продуктов и блюд. Кофе.

## **6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации**

### **6.2.1 Зачет**

1. Индустрия гостеприимства как часть сферы услуг.
2. Роль гостинично-ресторанных услуг в индустрии туризма.
3. История развития индустрии гостеприимства.
4. Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства.
5. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
6. Классификация гостиничных предприятий
7. Организационно-производственная структура гостиничных предприятий.
8. Основные службы гостиничного предприятия. Их взаимодействие.
9. Структура, характеристика и технология работы службы приема и размещения.
10. Структура, характеристика и технология работы отдела бронирования.
11. Служба эксплуатации номерного фонда.
12. Структура, характеристика и технология работы службы безопасности.
13. Структура, характеристика и технология работы кадровой службы.
14. Служба питания и напитков.
15. Организация анимационной деятельности гостиничного предприятия.
16. Формы управления предприятиями гостеприимства.
17. Архитектурные решения современных гостиниц.
18. Помещения гостиниц.
19. Требования к проектам гостиничных зданий и туристских комплексов. Основные виды проектов гостиничных зданий.
20. Материально-техническая база и интерьер гостиничных предприятий.
21. Общие принципы размещения мебели в интерьере. Схемы функциональной организации помещений вестибюльной группы.
22. Цикл обслуживания гостя. Характеристика основных этапов.

### **6.2.2 Экзамен**

1. Технологический процесс на предприятиях общественного питания.
2. Оборудование торговых помещений ресторана.

3. Столовая посуда, приборы, инвентарь, мерный инструмент и столовое белье.
4. Технология подготовки к обслуживанию посетителей ресторана.
5. Технология сервировки столов.
6. Виды складывания салфеток.
7. Обслуживающий персонал зала ресторана.
8. Меню и прейскуранты.
9. Кулинарная характеристика закусок, блюд, напитков.
10. Технологии обслуживания банкетов, приемов, праздников.
11. Специальные формы организации питания.
12. Особенности организации питания иностранных гостей и туристов.
13. Какие формы гостеприимства характерны для российских и китайских гостиниц?
14. Чем отличается азиатская система гостеприимства от американской?
15. Какие коды, используются для обозначения состояния номеров.
16. Составьте график заездов и выездов.
17. При оформлении у клиента не оказалось паспорта, но номер был им забронирован.
18. Какие функции выполняет служба приема и размещения в современном отеле?
19. Опишите организационно-управленческую структуру службы приема и размещения.
20. Какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приема и размещения?
21. Охарактеризуйте составные части службы приема и размещения мини-гостиниц и крупных отелей.
22. Приведите примеры дополнительных услуг в гостиничном сервисе.
23. Входят ли в стоимость проживания в гостинице услуги интернета, телефона и телевидения?
24. Что можно сказать о роли медицинских служб в современном отеле?
25. Зачем современной гостинице маркетинговые службы?
26. Охарактеризуйте модель поведения работника гостиницы «Yes, I can!».
27. Какие способы реагирования в конфликтных ситуациях Вы знаете?
28. Опишите технологию поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.
29. Перечислите сценарии исправления проблемной ситуации.
30. В отель звонит посторонний и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счет?
31. Произнесите фразу приветствия оператора телефонной службы при обращении клиента в гостиницу (на русском, английском языках).
32. Какие действия предпримет менеджер службы приема и размещения, если гостю не понравился вид из окна его номера, и он попросит переселить его в другой номер?
33. Как следует поступить в ситуации, если гость сообщил, что его номер ограблен?
34. Какие коды, используются для обозначения состояния номеров.
35. При оформлении у клиента не оказалось паспорта, но номер был им забронирован. Поселите ли Вы его?
36. Какие функции выполняет служба приема и размещения в современном отеле?
37. Опишите организационно-управленческую структуру службы приема и размещения.
38. Какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приема и размещения?
39. Входят ли в стоимость проживания в гостинице услуги интернета, телефона и телевидения?
40. Что можно сказать о роли медицинских служб в современном отеле?
41. Охарактеризуйте основные этапы гостиничного цикла: бронирование, прием и размещение, обслуживание во время проживания, выезд гостя.
42. При выезде у клиента оказалась заблокирована банковская карта. Ваши действия?
43. Если клиенту, проживающему в гостинице, позвонили на ресепшен. Каковы Ваши действия?
44. В соседнем номере шумят дети. Действия администратора?
45. Гость, забронировавший номер в Вашем отеле опоздал на сутки. Ваши действия?
46. Чем отличаются корпоративные модели поведения: модель «Yes, I can!» (Razidor SAS), модель LEARN (Marriott)?

## **Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины**

Рабочая программа дисциплины Б1.О.10 «Технологии и организация гостиничной деятельности» составлена в соответствии с ФГОС-3++ ВО и утверждена в комплекте с ОПОП направления **43.03.03 Гостиничное дело.**

Составитель: Яркова Т.А., доцент кафедры экономики и управления